



CHARTRE QUALITÉ ET MÉDIATION BANCAIRE

La Banque Delubac & Cie a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Il se peut toutefois que vous rencontriez des difficultés dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services qui sont mis à votre disposition.

Néanmoins, en cas de réclamation, vous pouvez prendre contact gratuitement avec notre **service Relation Clientèle** :

- ☐ à l'adresse électronique suivante : relationclientele@delubac.fr
- ☐ via le formulaire dédié disponible sur le site delubac.com
- ☐ ou en adressant un courrier à l'adresse suivante : Banque Delubac & Cie - Service Relation Clientèle- 16 place Saléon Terras 07160 LE CHEYLARD

Si votre demande :

- concerne un service de paiement, la banque en accuse réception sous 10 jours ouvrables. Le délai de réponse à votre réclamation est de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si dans ce délai, une réponse ne peut pas être apportée en raison de circonstances exceptionnelles, le délai est étendu à 35 jours ouvrables,
- ne concerne pas un service de paiement, la banque en accuse réception sous 10 jours ouvrables. Une réponse vous est apportée sous un délai de 2 mois.

Si le litige n'a pu être résolu et s'il relève de sa compétence vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur désigné par la Banque Delubac & Cie dans les conditions suivantes :

- ☐ Justifier de la réponse insatisfaisante apportée à sa demande par le service Relation Clientèle de la banque (pour les clients professionnels et personnes morales),
- ☐ Adresser votre demande au médiateur en :
 - Complétant le formulaire de demande de médiation sur le site www.lemediateur.fbf.fr
 - Ou en transmettant votre demande courrier à l'adresse suivante :

Le médiateur auprès de la FBF - CS 151 75422 Paris Cedex 09

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par celle-ci au médiateur.

Dans le cas des services d'investissement ou des services sur actifs numériques, si le litige relève de sa compétence, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF en :

- ☐ Complétant le formulaire de demande de médiation sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- ☐ Ou en adressant votre demande courrier à l'adresse suivante :
Autorité des Marchés Financiers - La médiation 17, place de la Bourse, 75082 Paris cedex 02